

# REPSA Plan de Acción

Auditoría al Mecanismo de  
Quejas y Consultas 2019

## **REPORTE DE PROGRESO 1**

| Área                    | Acciones                                                                                                                                               | Ejecución         | Estatus      |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
| 1) Confianza en el MQC  | A. Realizar encuesta a trabajadores de las plantas de beneficio para conocer si existe una percepción de intimidación y violencia.                     | Q3, Q4 2019       | Finalizado ● |
|                         | B. Diseñar un plan de acción para abordar los casos de acoso sexual.                                                                                   | Q4 2019 – Q2 2020 | En proceso ● |
|                         | C. Definir hoja de ruta para identificar a un tercero independiente que sirva de apoyo / asesoría al reclamante.                                       | Q4 2019 – Q1 2020 | En proceso ● |
|                         | D. Revisar internamente los casos gestionados y reabrir los que no fueron manejados adecuadamente.                                                     | Q3 2019 – Q2 2020 | En proceso ● |
| 2) Conocimiento del MQC | A. Identificar grupos vulnerables dentro de los usuarios potenciales.                                                                                  | Q4 2019 – Q2 2020 | En proceso ● |
|                         | B. Capacitar y evaluar a los miembros de la Unidad de Capacitación sobre el procedimiento del MQC.                                                     | Q4 2019           | Finalizado ● |
|                         | C. Diseñar y ejecutar un Plan de Comunicación sobre el MQC.                                                                                            | Q4 2019 – 2020    | En proceso ● |
|                         | D. Crear un guion para el Administrador de Quejas y Consultas para asegurar que el procedimiento se comparte de forma sistemática con los reclamantes. | Q4 2019 – Q1 2020 | En proceso ● |
| 3) Control de Calidad   | A. Entregar carta de apercibimiento a mandos medios y altos del nivel local sobre su interferencia en la resolución de quejas.                         | Q2 2019           | Finalizado ● |
|                         | B. Diseñar e implementar un sistema de control de calidad.                                                                                             | Q4 2019 – Q3 2020 | En proceso ● |
|                         | C. Definir criterios (niveles de severidad) para la clasificación de casos críticos y su forma de abordarlos.                                          | Q3 2019           | Finalizado ● |
|                         | D. Revisar el protocolo de atención a casos que involucran delitos.                                                                                    | Q1 – Q2 2020      | En proceso ● |
|                         | E. Desarrollar un Manual de Procedimiento Disciplinario y socializarlo con los trabajadores.                                                           | Q1 – Q2 2020      | En proceso ● |
|                         | F. Capacitar al Administrador de Quejas y Consultas respecto a la documentación y registro de casos.                                                   | Q3 2019           | Finalizado ● |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                  |                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>4) Manejo y administración a nivel local</p> | <p>A. Diseñar e implementar un mecanismo de monitoreo y evaluación de indicadores.</p> <p>B. Crear planes de acción (medidas correctivas) de acuerdo a los indicadores y tendencias identificadas; así como un sistema de seguimiento a la ejecución.</p> <p>C. Incorporar el manejo de quejas en los indicadores de desempeño de los mandos medios / altos al nivel corporativo y local.</p> | <p>Por definir.</p> <p><i>Las fechas se definirán en función de la reestructura del MQC.</i></p> | <p>Pendiente </p> |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|